

Congreso CX Summit 2024 analizará la confianza del sector BPO en Colombia y el uso de la inteligencia artificial en la experiencia de usuario

- *El encuentro contará con invitados internacionales como el CEO de The Futures Agency y uno de los 100 personajes más influyentes de Europa, Gerd Leonhard; la exdirectora de Aprendizaje en Tesla, Apple, Microsoft y Gap, Beth Loeb Davies; el sobreviviente que permaneció 72 días atrapado en la Cordillera de los Andes y que inspiró la película de Netflix, Carlos Páez y el deportista extremo que ha corrido en el lugar del mundo más caliente, frío y alto sobre el nivel del mar y protagonista del documental From Core To Sun, Millán Ludueña.*
- *Más de 1.200 personas y 80 expositores se darán cita en el CX Summit, el próximo 8 y 9 de mayo en el hotel Hilton de Cartagena, para explorar nuevas ideas, compartir experiencias y establecer conexiones valiosas en el ámbito del servicio al cliente, la experiencia del usuario y la confianza en Colombia, en un entorno tecnológico y desafiante, donde la inteligencia artificial es la protagonista en la toma de decisiones de un sector como el BPO que genera más de 752.000 empleos.*

Bogotá, abril de 2024. Este año, el Congreso CX SUMMIT, organizado por la Asociación Colombiana de BPO (Business Process Outsourcing) BPrO, se llevará a cabo los días 8 y 9 de mayo en el hotel Hilton de Cartagena con un enfoque en la confianza como eje central para avanzar hacia una industria innovadora, inclusiva, responsable y generadora de empleo. Se calcula que asistirán más de 1.200 personas (entre CEO, presidentes, vicepresidentes, gerentes, directores de compañías, consultores, emprendedores, empresarios y académicos), 40 expositores de compañías líderes del sector BPO, así como speakers nacionales e internacionales que desde sus trayectorias profesionales o sus vivencias personales inspirarán a los asistentes.

En la agenda académica están, entre otros, el CEO de The Futures Agency y uno de los 100 personajes más influyentes de Europa, Gerd Leonhard; la exdirectora de Aprendizaje en Tesla, Apple, Microsoft y Gap, Beth Loeb Davies; el sobreviviente que permaneció 72 días atrapado en la Cordillera de los Andes y que inspiró la película de Netflix, Carlos Páez, el deportista extremo que ha corrido en el lugar del mundo más caliente, frío y alto sobre el nivel del mar y protagonista del documental From Core To Sun, Millán Ludueña y el experto en Neurociencias para el manejo de las emociones y el impulso a la creatividad, Estanislao Bachrach.

De acuerdo con Ana Karina Quessep, presidente de BPrO, durante el encuentro se revelará el primer estudio sobre la confianza del sector BPO en Colombia, puntualizando aspectos asociados a la institucionalidad, la economía y la innovación así como las expectativas que esta industria, que genera alrededor de 752.000 empleos en el país, tiene para el futuro. “No puede ser más oportuno este informe que vamos a presentar durante el CX Summit 2024 en estos tiempos cambiantes

donde la tecnología y las nuevas formas de consumo están llevando a que las empresas de todos los sectores se adapten rápidamente y los mercados laborales se reconfiguren”, expresó la ejecutiva.

El encuentro permitirá conocer las visiones que desde el liderazgo empresarial y la toma de decisiones estratégicas tienen en cuanto al sector BPO la gerente general de P&G, Adriana Novais; el director General de Arcos Dorados Colombia (McDonald's), Héctor Orozco; el director ejecutivo de Comfama, David Escobar; el senador de la República David Luna; la gerente de Sostenibilidad de Claro Colombia, María Consuelo Castro; la socia fundadora de In Pacta Consulting, Mariana Jaramillo, la vicepresidente de Promigas, Magda Galindo y la experta en Marketing y Comunicaciones y ganadora del Women to Watch 2022, Catalina Irurita.

Durante el certamen se espera que más de 100 empresarios del sector BPO, localizados en Colombia y que hacen parte de BPrO, suscriban un pacto por la generación de empleo joven, vulnerable y diverso, como una evidencia del compromiso con el progreso de Colombia. “La agenda también contempla una rueda de negocios que permitirá el mayor dinamismo de un sector que quiere invertir y expandir sus operaciones en el país”, concluyó Quessep.

Finalmente, el CX SUMMIT 2024 incluirá la entrega de los CX Interaction Awards, unos reconocimientos anuales otorgados a empresas destacadas en la interacción con los clientes y que han demostrado excelencia en diversos procesos, contribuyendo así al éxito de sus organizaciones a través de la adopción de nuevas tecnologías y de herramientas innovadoras. “La invitación desde BPrO se extiende para todos aquellos que creen en la importancia de ofrecer una experiencia de usuario cercana, intuitiva, que se integre al ADN de los clientes y que quieran aprender de esta agenda académica tan completa en torno a la confianza”, concluyó Quessep.

Sobre BPrO

Es la Asociación Colombiana de BPO (Business Process Outsourcing), es una entidad sin ánimo de lucro que trabaja hace más de 22 años para agrupar y representar las empresas del sector y su cadena de valor. Con más de 100 empresas asociadas, especializadas en el relacionamiento con clientes, es el referente del sector en el país.

Contacto de prensa

Valentina Herrera Riaño
contenidos3@innobrand.global
3126774123